

Zugbegleiter*in

BERUFSBESCHREIBUNG

Zugbegleiter*innen betreuen Fahrgäste in Personenzügen des öffentlichen Bahnverkehrs. Sie kontrollieren die Fahrausweise, erteilen Auskünfte und tragen Verantwortung für das gesamte Zugpersonal. Während der Fahrt kommunizieren sie per Funk mit den Fahrdienstleistungen der Haltestationen und informieren die Fahrgäste gegebenenfalls über Betriebsstörungen oder Verspätungszeiten. Sie arbeiten im Team mit Mitarbeiter*innen des Bahnbetriebes (z. B. Triebfahrzeugführer*in, Fahrdienstleiter*in) und haben Kontakt zu den Fahrgästen.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Bahnreisende betreuen, Auskünfte erteilen, Fahrpläne verteilen
- Verantwortung für die Kundenkommunikation am Zug: Durchsagen durchführen, nächste Haltestellen ankündigen, Verbindungen durchsagen, Fahrgäste über Anschlussmöglichkeiten und Anschlusszüge informieren
- Platzreservierungen zuweisen, Reservierungs- und Buchungsscheine, z. B. für Schlafwägen, 1.-Klassewägen kontrollieren
- Fahrkartenkontrolle und Fahrkartenverkauf, Fahrscheine entwerten
- Koordination der eisenbahnbetrieblichen Ablaufprozesse vor, während und nach der Zugfahrt
- teilweise auch Service von Getränken, Speisen und Zeitungen am und zum Sitzplatz (allgemein oder speziell in der Business-Class)

Anforderungen

- guter Gleichgewichtssinn
- gutes Hörvermögen
- gutes Sehvermögen
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Beobachtungsgabe
- gute Deutschkenntnisse
- gutes Gedächtnis
- Zahlenverständnis und Rechnen
- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung
- Verständnis für Jugendliche und Kinder
- Aufmerksamkeit
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Selbstbeherrschung
- Sicherheitsbewusstsein
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Mobilität (wechselnde Arbeitsorte)
- Organisationfähigkeit

Ausbildung

Die Ausbildung der ÖBB zum/zur Zugbegleiter*in erfolgt in einem theoretischen Teil und einem Praxisteil. In der Theorie wird das tarifliche und eisenbahnbetriebliche Grundwissen vermittelt. Im Praxisteil wird auf die Besonderheiten der Örtlichkeiten und Fahrzeuge sowie der professionellen Betreuung der Fahrgäste eingegangen. Ein weiterer Teil der Ausbildung sind Verhaltensseminare und Sicherheitstrainings. Die nötigen Kenntnisse und Fertigkeiten werden betriebsintern vermittelt.